

Bijlage 6 Programma van Eisen aan de dienstverlening begeleiding mantelzorg 2024

Minimumeisen met betrekking tot geschiktheid

De minimumeisen met betrekking tot geschiktheid gaan ook over de eisen aan uw organisatie.

- 1.1 Met de invulling van het UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) verklaart u tevens dat uw onderneming voldoet aan de door de gemeente gestelde minimumeisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en overige minimumeisen. Aanbieder kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de aanmelding worden aangegeven.

Eisen aan financiële en economische draagkracht

- 1.2 Na de minimumeisen met betrekking tot geschiktheid toetst de gemeente uw financiële en economische draagkracht aan de hand van het UEA. Aanbieder verklaart, indien hij jaarrekeningsplichtig is, door het invullen van het UEA, dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf bevat met negatieve continuïteitsverwachtingen. Indien de gemeente na uw aanmelding daartoe verzoekt, dient u ter verificatie de accountantsverklaring en de jaarrekening of verwijzing naar landelijk publicatiepunt als bewijsstuk te overleggen. Zie paragraaf 9.3 voor het overzicht van alle verificatiedocumenten.

Indien aanbieder niet jaarrekeningsplichtig is, verklaart hij door invullen van het UEA dat de financiële en economische draagkracht van de onderneming zodanig is, dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief mogelijke verlengingen, niet in gevaar komt. Indien de gemeente na uw aanmelding daartoe verzoekt, dient u ter verificatie het meest recente jaarverslag als bewijsstuk te overleggen. Indien dit een ouder jaarverslag is dan vragen wij om bewijs dat u toestemming heeft gekregen voor uitstel. Zie paragraaf 9.3 voor het overzicht van alle verificatiedocumenten.

- 1.3 Inschrijver verklaart, door invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, dat hij beschikt over een adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. Indien de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u bij verificatie een kopie van de verzekeringspolissen als bewijsstuk te overleggen.

Eisen aan technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient te beschikken over de volgende kerncompetenties:	
1. Ervaring begeleiding mantelzorg	Minimaal één (1) jaar ervaring met het bieden van mantelzorgbegeleiding, huishoudelijke ondersteuning en/of individuele Wmo-begeleiding aan minstens 5 cliënten naar tevredenheid van opdrachtgever en zorgvrager.
2. Ervaring gebruik berichtenverkeer	Ervaring in het zelfstandig gebruik van het berichtenverkeer, VECOZO, voor communicatie en declaratie van zorg.

Aanbieder toont aan dat hij over deze kerncompetenties beschikt door middel van een referentie van een of meer opdrachtgevers (gemeenten) (per kerncompetentie mag aanbieder ook meerdere referenten aangeven) die uitgevoerd zijn in de afgelopen drie jaar (diensten en leveringen), gerekend vanaf de datum van aanmelding. De kerncompetentie(s) mogen zowel zijn uitgevoerd binnen één en dezelfde opdracht als in verschillende opdrachten. Een referentie mag dan ook meerdere malen worden opgevoerd, ter voldoening aan meerdere kerncompetenties. Gemeente Lansingerland kan als referentie worden ingediend.

Aanbieder dient het ingevulde en ondertekende formulier Kerncompetentie(s) (bijlage 3) in de inschrijving bij te voegen. De gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ter verificatie, contact op te nemen met de op het formulier Kerncompetentie(s) genoemde contactpersoon/instantie van de ingediende referent.

In geval een referentieopdracht in combinatie en/of in hoofd-/onderaanneming met een derde is uitgevoerd, kan de aanbieder deze slechts opvoeren als zijn eigen referentie voor zover het werkzaamheden betreft die hij in de referentieopdracht zelf heeft uitgevoerd (behoudens de mogelijkheid om een beroep te doen op de technische bekwaamheid van een derde als bedoeld in art. 2.94 Aanbestedingswet). De inschrijver dient in dat geval gegevens over te leggen die betrekking hebben op zijn eigen aandeel in de uitvoering van de referentieopdrachten.

NB. De in het formulier Kerncompetentie ingevulde informatie van de referentieopdracht dient volledig en eenduidig te zijn zodat de gemeente kan vaststellen dat wordt voldaan aan de minimale eisen betreffende de ervaring/referentie. Het is belangrijk om niet te vergeten de juiste kerncompetentie(s) aan te kruisen in deel 1. In de omschrijving van deel 3 dient een korte toelichting gegeven te worden die inzicht geeft in de gevraagde kerncompetentie en minimale aantal/waarde, dat ook daadwerkelijk betrekking heeft op het gevraagde. Alleen de vermelding van een bestekstitel, of algemene term zoals “divers onderhoud” en zonder uitgevoerd aantal/waarde t.a.v. hetgeen minimaal gevraagd is, is voor de gemeente niet te beoordelen. Het is niet nodig om werkzaamheden vanuit de referentieopdracht die niet zijn gerelateerd aan de kerncompetentie te vermelden, dat is onnodige informatie.

1.4

Eisen aan Kwaliteit

Aanbieder beschikt bij aanmelding en gedurende de overeenkomst over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001 of NEN-EN 15224 (ook bekend als ‘ISO 9001 voor de zorg’) of een HKZ-schema of gelijkwaardig. Aanbieder dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan ISO 9001 te onderbouwen. U kunt de gelijkwaardigheid aantonen door een externe audit op een binnen uw organisatie gebruikt intern (schriftelijk) kwaliteitsmanagementsysteem. Met deze externe audit toont u de gelijkwaardigheid van uw intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan ISO 9001 aan.

Kleine organisaties (met niet meer dan 10 fte) beschikken over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan een HKZ-schema voor kleine organisaties (zoals het KIWA kwaliteitskeurmerk voor zelfstandige ondernemers in de zorg) of aantoonbaar gelijkwaardig certificaat of eigen schriftelijk vastgelegd kwaliteitsmanagementsysteem. U kunt de gelijkwaardigheid aantonen door een externe audit op een binnen uw organisatie gebruikt intern (schriftelijk) kwaliteitsmanagementsysteem. Met deze externe audit toont u de gelijkwaardigheid van uw intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan ISO 9001 aan.

U dient ter verificatie de certificaten als bewijsstuk te overleggen. Zie paragraaf 9.3 voor het overzicht van alle verificatiedocumenten.

Administratieve geschiktheidseisen

Aanbieder dient te beschikken over een systeem dat hem in staat stelt te werken met het landelijk berichtenverkeer.

- 1.5 Indien de gemeente na uw aanmelding daartoe verzoekt, dient u ter verificatie een bewijsstuk (certificaat VECOZO) te overleggen. Zie paragraaf 9.3 voor het overzicht van alle verificatiedocumenten.

Eisen aan de informatiebeveiliging

- 1.6 De aanbieder dient aan te kunnen tonen dat de infrastructuur en organisatie van de aanbieder adequaat beveiligd (informatiebeveiliging) zijn. Mogelijkheden hiervoor zijn een certificering voor de ISO/IEC 27001 of een certificering voor de NEN 7510. Een andere mogelijkheid is door middel van (audit) rapport. Na overhandiging van de certificering of de rapportage toetst de gemeente of deze toereikend is.

U dient ter verificatie een bewijsstuk (certificaat ISO/IEC 27001 of NEN 7510) te overleggen. Zie paragraaf 9.3 voor het overzicht van alle verificatiedocumenten.

1.7 Programma van Eisen aan de dienstverlening

Dit zijn de minimeisen met betrekking tot de dienstverlening.

Het Programma van Eisen heeft een knock-out karakter: het niet voldoen aan één of meerdere van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting.

Vast contactpersoon. U werkt met één, vast contactpersoon voor de Wmo-consulenten van de gemeente inzake cliëntinformatie. Bij het sluiten van de overeenkomst overlegt u de contactgegevens van deze contactpersoon, alsook de contactgegevens van een vaste vervanger. Het is niet toegestaan consulenten gebruik te laten maken van algemene telefoonnummers of e-mails, callcenters of vergelijkbare diensten.

Vaste begeleiders voor de mantelzorgbegeleiding. U werkt per cliënt met maximaal drie vaste begeleiders. Tussentijds wijzigen van deze drie hulpen met andere hulpen is alleen toegestaan met schriftelijke toestemming van cliënt of bij het uit dienst gaan van één of meer van de drie vaste hulpen.

Start begeleider. Zodra opdrachtgever u een concrete opdracht verstrekt onder de overeenkomst door toezending van een schriftelijke opdracht, start u met het leveren van hulp binnen 10 werkdagen. Wanneer een aanbieder hulp niet binnen 10 werkdagen kan leveren, geven zij dit met opgaaf van reden aan bij de contractmanager. De gemeente zal dan in een gesprek met de inwoner aangeven dat de aanbieder van diens voorkeur wachtijd heeft.

Berichtenverkeer. U conformeert zich aan het reglement en aansluitprotocol berichtenverkeer, zoals opgenomen in het administratieprotocol.

Verbeterplan. Als een toezichthouder, om wat voor reden dan ook, concludeert dat uw organisatie een verbeterplan moet opstellen om volledig te voldoen aan wet- of regelgeving en/of om risico's, van welke

aard of omvang dan ook, beter te beheersen, dan stuurt u een kopie van dit verbeterplan aan opdrachtgever.

Jaarverslag/jaarrekening. Opdrachtnemer levert jaarlijks voor 1 juli, indien hij jaarrekeningsplichtig is, de accountantsverklaring en de jaarrekening aan. Indien opdrachtnemer niet jaarrekeningsplichtig is, levert hij jaarlijks voor 1 juli het jaarverslag aan.

Klachtenregeling. De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:

- De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.
- De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en is toegankelijk voor de inwoner.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.
- De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.

Opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, er op dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.

Opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

Een exemplaar van de klachtenregeling wordt tijdens het verificatiegesprek overlegd.

Personele eisen. Het personeel dat ingezet wordt als mantelzorgbegeleider voldoet aan de volgende eisen:

- Spreekt de Nederlandse taal op B2-niveau;
- Heeft affiniteit met de doelgroep;
- Is integer, toont respect voor de culturele en persoonlijke omgeving van de zorgvrager;
- Heeft basale kennis van hulpvragen van zorgvragers en kan ten minste omgaan met mensen met dementie;
- Kan afstemmen met de mantelzorgers als vertrekpunt voor het vaststellen van de activiteiten die moeten worden uitgevoerd om de mantelzorger te ontlasten, volgt de instructies van de mantelzorger;
- Kan veranderingen signaleren in de situatie van de inwoner/zorgvrager;
- Kan veranderingen aangeven bij diens leidinggevende;
- Heeft kennis van huishoudelijke materialen;
- Beschikt over een VOG van maximaal 1 jaar oud.

Zie ook hoofdstuk 6 van de Modelleidraad Open Houseprocedure begeleiding mantelzorg 2024 van de gemeente lansingerland.